

让资源围着群众转 让服务直达“家门口” 惠州构建综治中心实战矩阵护航高质量发展

2021年12月，蝉联代表全国平安建设领域最高荣誉的“长安杯”，获评“平安中国建设示范市”；
2024年9月，因连续9年获平安广东建设考评优秀等次，被授予“二星平安鼎”，成为全省唯一获此殊荣的地级市；
2024年，全市各级综治中心成功调处各类矛盾纠纷6.69万件，其中95%化解在基层；
……

近年来，广东省惠州市锚定“建设更高水平平安惠州”目标，不断深化“1+6+N”（综治中心+综合网格、法院、检察院、公安机关、司法行政机关、“粤平安”社会治理云平台+其他综治力量）社会治安综合治理工作体系建设，在全省率先构建市、县、镇三级综治中心规范化体系，率先实现市、县、镇三级综治中心规范化建设，实体化运作，一幅覆盖基层治理“神经末梢”的社会治安综合治理“新图景”在惠州市徐徐展开。

据惠州市委政法委有关负责人介绍，该市各级综治中心着力推动群众诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，让资源力量围着群众诉求转，把解纷服务延伸到群众“家门口”，探索出了“一校一综治工作站”“和美网格”“百村共建”“乡里茶室”“村警说和”等一系列成功的经验做法，推动社会治理从“被动应对”向“主动预防”转型。

高标准建强矛盾终结“枢纽站”

今年4月14日至16日，广东省推进社会治安综合治理中心规范化建设暨进一步深化“1+6+N”工作体系建设现场会在惠州市召开，会议总结去年工作情况，对全省推进综治中心规范化建设，不断提升“1+6+N”社会治安综合治理工作体系效能作出部署。会议期间，与会人员实地参观惠州市综治中心及部分县、镇综治中心。

“全市各级党委将综治中心规范化建设工作作为‘一把手’工程，市委成立加强综治中心规范化建设工作专班，市委常委会（扩大）会议专题研究部署，强化统筹协调和指挥调度，县（区）、镇（街道）党委落实主体责任，全面加强人财物保障。”据惠州市委政法委有关负责人介绍，该市坚持和发展新时代“枫桥经验”，按照有牌子、有场所、有力量、有组织、有效果的“五有”目标及场所设置、部门入驻、运行机制、督办落实、信息化建设，层级功能定位、治安风险防控“5+2”规范化要求，全力推动市、县、镇三级综治中心规范化建设，在机制保障、要素聚集、信息化建设等方面进行积极探索。

走进大亚湾经济技术开发区综治中心，只见办事大厅宽敞明亮，法院、检察、公安、司法、人社、信访等部门的服务窗口排列有序，法律咨询、劳动争议、行政复议、心理咨询等开放式功能室有序地分布在大厅周围。信访接待窗口工作人员耐心倾听和解答群众诉求，承诺尽快联系相关职能部门进行处理。

据大亚湾开发区综治中心有关负责人介绍，过去群众反映问题要跑多个部门，或者根本不知道找哪个部门，现在只需进综治中心“一扇门”就可以解决问题。中心采取法院、检察、公安、司法、社管、城建、信访等部门常驻，其他部门轮驻或随驻的方式，现场受理和解决群众诉求。同时，吸收工会、妇联、团委等力量进驻，在化解劳动争议、婚姻家庭纠纷、涉未成年人纠纷等方面发挥专业作用；引入行业协会等社会力量，进一步拓宽纠纷解决渠道，基本实现“一中心多功能”的目标。

今年3月，大亚湾开发区某企业一名员工突发疾病去世，死者家属与企业因赔偿问题发生纠纷，来到街道综治中心求助。中心立即组织入驻相关部门和调解力量开展联合调解，多次调解无果后，街道综治中心将事件上报至区综治中心。区综治中心组建专案团队，联合街道综治中心开展调解，最终促成双方就赔偿问题达成一致，现场签订调解协议书，这起纠纷得以妥善化解。

近年来，惠州市将各级综治中心作为终结矛盾纠纷的“枢纽站”，将所有资源力量集中在此，推动矛盾纠纷“一站式”化解。该市高标准打造各级综治中心，建强“一扇门”，充分发挥综治中心在“1+6+N”体系中“1”的核心作用，进一步健全“中心吹哨、部门报到”机制。今年以来，惠州市按照“五有”目标和“5+2”规范化要求，以县级综治中心规范化建设为重点，推动综治中心建设提档升级，基本实现全市各级综治中心规范化建设，努力让群众化解矛盾纠纷“最多跑一地”。

目前，全市84个综治中心均已实现从“有形覆盖”向“有效运转”跃升，形成较为完善的组织架构和工作体系，“中心吹哨、部门报到”成为各级综治中心高效运转的日常写照。其中，市综治中心于2023年2月挂牌成立，是全省最早成立的市级综治中心，总建筑面积达2000余平方米，设有指挥调度大厅、综合办公室、研判督办室等，负责对全市各级综治中心发挥统筹协调、指挥调度、分析研判、督办落实等职能作用。

此外，惠州市建立覆盖全市各中小学校和幼儿园的“一校一综治工作站”，探索建立“学校吹哨、部门报到”机制，高效处置涉校园突发事件。工作站充分发动政府、社会、学校、家庭等多方力量，组织开展校园及周边安全隐患集中整治行动，最大限度预防各类安全事故发生。

多部门联动拧成解忧“一股绳”

“开发商逾期交房，我要求退定金，为什么迟迟不兑现承诺？我的钱难道就这样打水漂了吗？”
“公司资金周转困难，需要时间筹集款项，我们不是不退，只是需要宽限一些时间。”

不久前，在仲恺高新技术产业开发区综治中心调解室，万女士与开发商代表争执不下。2022年9月8日，万女士因工作原因在该区天益城附近楼盘认购一套房屋，并缴纳两万元定金，开发商承诺于2023年6月交房，然而，到了约定时间，万女士并未收到房屋，遂于10月16



▲ 图为广东省惠州市仲恺高新区加强部门联动，依托区综治中心化解房屋买卖合同纠纷。
刘倩 摄

► 图为广东省惠州市人民检察院检察官下沉江北街道社会治安综合治理中心，参与矛盾纠纷化解工作。
何文辉 摄



日申请退还定金。开发商虽答应半年内退款，但直到2024年仍未兑现。无奈之下，万女士来到陈江街道综治中心寻求帮助。中心受理后，立即联合入驻相关部门组成调解队进行调解。

起初，双方各执一词，调解陷入僵局。万女士认为开发商失信，要求立即退款；开发商则表示资金紧张，请求延期。陈江街道综治中心依托上下联动机制，将案件上报至仲恺高新区综治中心。区综治中心接报后，迅速分析研判，制定化解方案，明确由区城乡建设和综合执法局牵头，组织房屋管理、市场监管与街道综治中心等部门成立联合调解组，协同厘清案件事实，组织双方进行调解。

调解过程中，调解组将双方邀请到不同的调解室，分别开展心理疏导和释法说理。工作人员从法律、情理和合同约定的角度耐心沟通，一方面向开发商阐明违约责任和法律后果，另一方面安抚万女士情绪，引导其理解企业暂时的困难。经过多轮调解，双方最终达成一致，由开发商与总公司进行对接。第二天，万女士顺利收到退款，这起纠纷得以妥善化解。

“建好综治中心只是基础，关键是要规范运行机制，推动形成为民解忧‘一股绳’。如今，十余个职能部门入驻区综治中心，加强联动协作，形成齐抓共管的强大合力。”仲恺高新区综治中心有关负责人说。

该区充分发挥政法部门统筹协调职能作用，建立中心与入驻部门协调联动、指挥调度、风险研判、应急处置、考核管理、督办问责等多项工作机制，通过完善入驻部门职责清单，规范矛盾纠纷处置流程，确保“统一受理、分类流转、依法办理、闭环管理”机制高效顺畅运行，实现矛盾纠纷“全链条管理、全流程办理”。此外，中心实时跟踪掌握矛盾纠纷化解情况，配合相关办理部门及时做好资源协调、教育疏导、困难救助、风险评估等各项工作，努力实现“案结、事了、人和”的目标。

此外，他受邀进驻仲恺高新区综治中心，参与以“心调”为先导的矛盾纠纷化解工作。几年来，他带领心理服务团队走进企业、单位、学校等场所，通过心理讲座、心理咨询、团体辅导、危机干预等多种方式提供心理服务，敏锐发现群众心理问题并及时跟进干预，成功

化解矛盾纠纷数百件。今年5月，陈江街道某企业个别员工因对公司管理制度有异议且工作压力大，产生焦虑情绪。企业将问题反映至区综治中心，中心立即安排心理工作者介入，耐心倾听员工心声，向企业反馈员工诉求。经过沟通协调，企业进一步优化管理模式，将矛盾化解在萌芽状态。

一直以来，惠州市高度重视群众心理健康问题，积极推进社会心理服务体系，努力提高心理健康服务水平。通过心理服务防范风险，化解矛盾，是惠州市发动社会多元力量参与综治工作的特色之一。

不久前，在大亚湾开发区西区街道综治中心，一起因家庭亲子关系紧张导致孩子休学的矛盾纠纷，在心理咨询师帮助下得到妥善解决。孩子家长经过心理疏导后，认识到问题症结所在，按照心理咨询师要求，主动与孩子沟通交流，给予孩子充分信任，努力营造融洽和谐的家庭氛围，最终促使孩子重返校园。

近年来，大亚湾开发区坚持“大健康”理念，研发“和美湾”大健康管理服务平台，打造“区—镇（街道）—村（居）—社会面”四级心理服务阵地。今年以来，该区在加强综治中心规范化建设过程中，进一步延伸综治中心服务触角，推动心理服务一级阵地——区社会心理服务指导中心派员入驻区综治中心，整合辖区社会心理服务体系的5个区直单位、3个街道、67个村（居）心理咨询师，引入华南师范大学、惠州学院、广东省心理咨询协会、大亚湾开发区心理服务协会等专业力量，全面加强心理问题源头治理。

近期，博罗县柏塘镇两名村民因土地界限问题发生争执，网格员现场调解无果后，将事件上报至镇综治中心。中心委派至司法局柏塘司法所、县国土资源局柏塘国土资源所，组织双方当事人到“乡里茶室”进行调解，邀请村里有名望的长者参与。清茶的茶香和暖，暖心的话聊起来，现场的气氛立即变得轻松和谐，当事人“针尖对麦芒”的抵触情绪渐渐被消解。经过调解员释法说理，长者以情感人，双方当事人最终各让一步，握手言和。

作为全国“一村一品”（茶产业）示范村，柏塘镇将特色茶文化融入基层治理，在群众“家门口”打造“乡里茶室”，大力推广暖心、爱心、孝心、顺心、匠心“五心”茶文化，推动矛盾纠纷“一线倾听、一线解决”。同时，探索建立“应、商、和”（快速反应、联合商谈、促和促融）三字诀处理机制，吸纳党员干部、乡土专家和志愿者等社会力量，组建“乡里茶室”调解队伍，依托“和”“融”茶文化和宗族乡亲亲缘议事机制，推动矛盾纠纷就地化解、高效化解。

作为苏东坡寓惠故居所在地，惠城区桥东街道不仅涵养出独树一帜的商埠文化、东坡文化、红色文化，也留存了众多名刹古迹、历史建筑，如东坡祠、嘉祐寺、归善学宫、江逢辰故居等。近年来，桥东街道综治中心积极寻求中华优秀传统文化与矛盾纠纷预防化解工作的结合点，探索建立矛盾纠纷多元化化解工作机制，针对不同群体、不同矛盾、不同诉求，坚持“以文化人、以德润心”，实现治理效能与文化传承双提升。

“为充分汇民智、聚民力，我市积极鼓励探索创新，将好的经验做法运用到综治工作中。”据惠州市委政法委有关负责人介绍，该市已连续开展12届“共建共治共享市域社会治理实践创新十大项目征选活动”，成为激发和调动各方力量参与平安建设的有力抓手。其中，多数获奖项目均在实践中得到广泛运用，如“惠心安”App、“一村（居）一法律顾问”“一村（居）一警”“和美网格”等，有些项目被推广至全国多地。

惠州市健全制度机制，不断激活群防群治新动能。该市推广“村警+网格”“村警+村组助理”“村警+禁毒大妈”等团队模式，扎实做好安全防范、矛盾纠纷防范化解工作；创新打造“村警说和”工作室，建立村警轮值和“群众点单—民警派单—助力团队接单”工作机制，由综治中心统筹楼栋长、“回家党员”、社工、物业管理员等共治力量，赋能矛盾纠纷摸排、调处等工作。针对个别小区自建出租房多、无物业管理，矛盾纠纷频发等问题，小金口街道依托无物业综治中心，试点推行“楼栋长协商议事”微网格机制，由楼栋长逐级选举成员组建“楼栋长议事委员会”，成立街道首个网格自治协商议事组织，并将其吸纳至“村警说和”工作室。

惠州市积极打造行业专业性人民调解组织，推

动各类矛盾纠纷精准高效化解。该市成立全省首个住房与建筑领域调解组织——惠州市住房与建筑纠纷人民调解委员会、全省首个专门调解劳资纠纷的调解组织——惠州市劳动人事纠纷人民调解委员会，陆续成立医患纠纷人民调解委员会、金融纠纷人民调解委员会、校园纠纷人民调解委员会、保险行业协会人民调解委员会、社会组织纠纷人民调解委员会、国际商事调解中心等多个人民调解委员会。在此基础上，整合人民调解、行政调解、司法调解等调解资源，充分发挥住调委、医调委、金调委、校调委等第三方调解机构作用，推动矛盾纠纷多元化化解，着力构建“大调解”工作体系。

信息化赋能风险隐患“前端防”

近日，一群工人聚集在仲恺高新区某光学有限公司门口讨薪，不到10分钟，相关部门工作人员陆续赶到现场。经过多方协调，当天促成劳资双方就解决欠薪问题方案达成一致意见，将纠纷化解在萌芽状态。

该事件能够快速高效处置，得益于仲恺高新区智治市域社会治理平台的支持。平台打通不同部门之间的数据壁垒，通过对辖区各企业水电用量等数据进行常态化分析，发现该公司可能存在停工停产和欠薪风险，随即向园区及网格员发送预警信息并要求做好应急预案。事件发生后，网格员通过平台上报事件并及时发出预警信息，第一时间“吹哨”通知相关部门介入处置。

据仲恺高新区综治中心有关负责人介绍，该区依托“一体化”综合治理模式，创新搭建智治市域社会治理平台。区综治中心依托该平台“和”“粤平安”社会治理云平台收集基层治理数据，精准发现和筛选问题隐患，对潜在风险进行精细研判，提前介入处置，努力实现矛盾纠纷“预防在先，发现在早，处置在小”的目标。

这是惠州市以信息化赋能矛盾风险与安全隐患“前端防”的一个缩影。

惠州市综治中心根据“粤平安”系统汇聚的矛盾纠纷数据，定期进行分析研判，对高发、易发矛盾纠纷风险点进行预警提醒，确保各类矛盾纠纷“早发现、早预防、早处置”。目前，全市三级综治中心均已启用“粤平安”系统，通过科技赋能、风险预警，服务延伸“三位一体”，有效解决分析研判不够聚焦、事件流转不够高效等问题，实现矛盾风险“看得见、判得准、管得住”。

前不久，惠城区综治中心综合窗口登记受理一起小区车位办证纠纷。经研判后，中心通过“粤平安”系统将案件流转至区住建局办理。区住建局在平台反馈办理情况，事件得到及时处置。依托“粤平安”系统，不仅可以实现矛盾纠纷“全流程”闭环管理，指挥调度、协调联动也更加高效。目前，来访人已完成网签，很快就会拿到不动产权证书。”该中心负责人说。

通过“粤平安”系统可以及时掌握矛盾纠纷办理进度和化解办结情况。”该负责人表示，针对办理不及时、的纠纷，工作人员通过平台提醒督办；针对能够化解的纠纷，督促镇（街道）、各部门及时解决；针对暂时不能解决的纠纷，加强风险研判，制发工作提示函和风险提示函，督促责任单位、镇（街道）做好安全风险防控工作。此外，系统实行矛盾纠纷风险等级管理，常态化对纠纷数据、类型等进行统计和态势分析，结合行业部门专业性研判，进一步提高分析研判的全面性、系统性和精准性。

现在，网格员通过手机端“粤平安”云平台随时随地登记上报发现的问题，在惠州市已成为常态。该市大力推广“综治中心+网格化+信息化”工作模式，充分发挥综治中心枢纽作用，加强指挥调度，以网格为单元，实现资源高效调配，着力构建“多渠道受理、平台派发、全程监督、闭环运转”的多元共治“智慧治理圈”，进一步提高事件流转和处置效率，推动基层智治提质增效。惠阳区淡水街道利用“电子围栏”技术，在重点水域风险点布建防溺水智能预警系统，发现有人越过电子警戒线便会触发警报，街道综治中心立即通过高空喇叭远程劝离溺水人员。仲恺高新区潼侨镇发挥智治市域社会治理平台“防洪、防风、防污染”功能，实现对重点区域水位、水流的实时监控，依托智能分析预警系统作出应急处置，切实保障人民群众生命财产安全。

为方便群众表达诉求，惠州市上线“惠民速办”

一体化平台，通过“市民端、处置端、领导端”三端协同，构建“诉求受理—智能分拨—高效处置—精准反馈”的“全周期”闭环管理体系，推动从“接诉即办”向“未诉先办”升级。针对复杂诉求，该平台落实“首办负责”机制，“镇街吹哨、部门报到”协同机制，由首办单位牵头、协办单位配合，确保“责任不缺位，问题真解决”。

精细化服务增强发展“硬实力”

连日来，近百名来自惠州市的工人聚集在杭州某供应链有限公司深圳办事处门口，严重影响公司正常经营，公司无奈之下向惠城区综治中心寻求帮助。

原来，这起纠纷中的劳动者均受雇于惠州某实业公司，被分别委派至惠州、深圳等地从事分拣、配送工作。然而，因经营不善，实业公司自今年1月起未能向工人足额支付报酬，累计欠薪达61万余元。工人多次讨薪不成，转而来到深圳，向上游供应链公司反映诉求，要求其支付拖欠实业公司的款项。

此事既影响企业经营，又涉及新业态劳动者合法权益，惠城区综治中心、区人民法院高度重视，决定联合提前介入。经调查，供应链公司确实拖欠实业公司货款，但供应链公司表示未结款原因是担心钱被实业公司挪作他用，而如果直接付给工人，又不符合合同规定。针对这种情况，区综治中心与区人民法院启动矛盾纠纷联动化解机制，组建由法官、调解员、综治中心工作人员组成的专业调解团队，针对各方争议焦点，精心研究制定一套行之有效的支付方案，最终促成三方当事人达成和解协议，由区人民法院出具民事调解书，纠纷得以妥善化解。

当前，惠州市正集中精力打造更具核心竞争力的石化能源新材料、电子信息、生命健康“2+1”现代产业集群，更需要一流的营商环境提供有力支撑。为此，惠州市探索建立常态化联动机制，信息共享机制，由各级综治中心联合相关部门快速受理，高效化解涉企矛盾纠纷，加快营造稳定公平透明可预期的营商环境。

近期，博罗县长宁镇综治中心接连收到近10条涉环南昆山—罗浮山镇村高质量发展引领区（以下简称环南昆山—罗浮山引领区）最美旅游公路下朗驿站项目的矛盾纠纷线索，均指向工程因拖欠工人工资、工伤赔偿不到位导致的停工及妨碍施工问题。经了解，承建单位为赶工期，在人员管理和薪酬支付环节存在疏漏，未能及时兑现工资、处理工伤事宜，引发工人工不满。

事件发生后，长宁镇综治中心迅速启动应急响应机制，第一时间对接承建单位与工人代表，全面摸清矛盾症结。掌握情况后，该中心立即将问题上报至博罗县综治中心。县综治中心随即牵头协调县人社局、司法局、交通运输局等多个部门，通过“现场调研+集中约谈”方式，向承建单位指出管理漏洞，要求其严格落实工资支付主体责任，进一步完善工伤赔偿流程。

与此同时，县综治中心工作人员耐心与工人代表沟通，倾听诉求，疏导情绪，推动双方坐到谈判桌前。经过多轮协商，承建单位与工人达成共识，签订书面协议，拖欠工资及工伤赔偿款于3个工作日内全额拨付到位。

这起纠纷的高效化解，是博罗县、镇两级综治中心坚持“横向联动，纵向贯通”，提升基层治理效能的一个缩影。

如今，博罗县环南昆山—罗浮山引领区最美旅游公路下朗驿站项目在县、镇两级综治中心全程护航下顺利推进，不仅为这条生态旅游景观廊道增添了建设亮点，更发挥了综治中心在优化营商环境、保障民生权益中的重要作用。

为推动乡村经济高质量发展和高水平安全良性互动，惠州市以推进综治中心规范化建设为契机，深化“党建引领、百村共建”工作，为“百县千镇万村高质量发展工程”强保障、优服务。

惠州市委依托“1+6+N”社会治安综合治理工作体系，组织政法系统党组织作为“前哨”下沉村（居），广泛调动社会力量，推动矛盾纠纷源头化解，助力乡村全面振兴。

“乡村治理遇到的许多问题都是发展问题，必须用发展的方法解决。为此，结对党支部突出智力支持、资源链接、乡村振兴赋能，不断增强乡村发展内生动力。”惠州市委政法委有关负责人说。

一是用足智力资源，各结对党支部联合帮镇扶村工作队、驻村第一书记等各方面帮扶力量，指导村级党组织细化发展规划，针对薄弱环节，坚持“一村一策”，助力发展村级集体经济。二是盘活人才资源，实施乡土人才培养行动，结对帮带优秀年轻干部，大力培养“田秀才”“土专家”，吸引在外能人返乡兴业，为乡村发展提供人才支撑。三是开拓产业资源，各结对党组织通过引入资金项目、盘活土地资源等方式，推动产业振兴。惠州市中级人民法院民庭党支部在化解惠城区水口街道张村村一起涉及870余亩土地承包纠纷过程中，推动投资方与村委会签订15年承包合同，积极打造乡村旅游、亲子乐园等项目；惠州市强制隔离戒毒所机关第一党支部联合大亚湾开发区霞涌街道晓联村党总支，探索推行挂牌出让采矿权运作模式，帮助村级集体经济增收18万元。

自2022年4月“百村共建”工作开展以来，惠州市政法系统、组织系统各机关单位党组织与134个重点村党组织深化结对共建，一批“问题村”“信访村”蜕变为“文明村”“示范村”，其中不乏“全国民主法治示范村”“广东省乡村治理示范村”。国家统计局发布的数据显示，2024年，惠州市GDP为6136.4亿元，同比增长4.2%，增速排名广东省第三，并首次跻身全国经济总量前50名城榜单，位列第49位。

平安法治环境，也是营商环境、宜居环境，事关国家长治久安、人民安居乐业、经济健康发展。接下来，惠州市将进一步健全平安法治一体推进体制机制，坚持高位统筹谋划，高标准、高水平打造各级综治中心，推动社会治安综合治理从“单兵作战”向“多元共治”转变，以高效能治理护航经济社会高质量发展。

马微